

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014**

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPÍTULO	17

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>1 Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de materias fiscalizadas y reportadas del POF al periodo t /N° de materias contempladas en el POF en el periodo t)*100</p>	0 %	N.M.	N.M.	96 % (231/241)*100	95 % (456/480)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Plan Estratégico de Fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Actas de aprobación del Plan Operativo de Fiscalización Trimestral</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planes Operativos de Fiscalización trimestrales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte con detalle de materias incorporadas en POF Fiscalizadas</p>	1
•Regulación de la industria de casinos de juego.	<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>2 Porcentaje de proyectos de instrucciones de carácter general elaborados con respecto a las programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de proyectos de instrucciones de carácter general para la operación de las sociedades operadoras elaborados en el período t/N° de proyectos de instrucciones de carácter general programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el período t)*100</p>	0 %	N.M.	N.M.	100 % (3/3)*100	80 % (16/20)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de instrucciones generales emitidas a casinos de juego</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Actas de aprobación de Planes de Regulación semestrales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planes de Regulación semestrales</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u>  3 Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100	0 %	100 % (7/7)*100	20 % (1/5)*100	7 % (1/14)*100	75 % (15/20)*100	<u>Reportes/Informes</u> Registro de procesos sancionatorios tramitados	3
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u>  4 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el período t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el período t)*100	0 %	N.M.	N.M.	92 % (22/24)*100	90 % (54/60)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe de resoluciones de Autorización	4
•Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t)*100	86 % (129/150)*100	0 % (0/0)*100	91 % (154/170)*100	99 % (157/158)*100	93 % (233/250)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Reclamos y Consultas	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t /N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia , respondidos por escrito en el periodo t)*100	N.M.	0 % (0/0)*100	78 % (29/37)*100	87 % (13/15)*100	79 % (34/43)*100	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte de Reclamos y consultas resueltas</p>	6
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>7 Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t /Número de casinos de juego en operación en el período t	0.0 número 0.0/0.0	6.3 número 95.0/15.0	13.2 número 216.0/16.4	10.1 número 172.0/17.0	22.1 número 376.0/17.0	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reportes de Fiscalización por tipo de fiscalización (Reporte Interno de Fiscalización para las planificadas y no planificadas e Informe de Evaluación de Riesgos para las de SBR</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficios con instrucciones para la Información Operacional</p>	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t /N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100</p>	N.M.	94 % (170/180)*100	94 % (183/195)*100	98 % (100/102)*100	95 % (194/204)*100	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte de fiscalizaciones a Información Operacional.</p>	8

Notas:

1 El Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) tiene por objetivo establecer los ámbitos en que se enmarcará el proceso de supervisión y fiscalización que realizará la SCJ en la industria de casinos de juego y es definido en el mes de diciembre de cada año, considerando como información la labor de fiscalización desarrollada, las inquietudes y materias que otras divisiones o unidades consideran que deben ser incluidas y los nuevos temas y desafíos para los períodos siguientes. A partir del año 2013, el PEF se ejecuta a través del Plan Operativo de Fiscalización (POF), de elaboración y aprobación trimestral y en el que las actividades son determinadas en función de las materias que son incorporadas en los distintos tipos de fiscalizaciones. Para la elaboración del POF, se constituyó un Comité de Fiscalización, integrado por el Superintendente y los jefes de las Divisiones de Fiscalización, Autorizaciones y Estudios y Jurídica, quienes determinan las materias que serán fiscalizadas y su priorización.

Los datos del indicador anual comienzan a ser medidos trimestralmente a partir del año 2013, debido a que en períodos anteriores el cumplimiento del POF se medía en términos de número de fiscalizaciones planificadas versus número de fiscalizaciones efectuadas. En este nuevo enfoque el énfasis está centrado en las materias fiscalizadas y reportadas del período, debido a que se requiere saber cuáles se han abordado para tener una evaluación más cualitativa que cuantitativa. Además, permite visualizar si surgen materias que no se hayan contemplado en la Planificación Estratégica de la Fiscalización. Por su parte, el POF se elabora a partir de las directrices y ámbitos fijados por el PEF, efectuándose una programación trimestral que se planifica y aprueba en el mes previo del período a revisar, teniendo en vista los resultados anteriores y considerando situaciones que por la dinámica de la industria generan temas necesarios de abordar. La aprobación del POF es realizada en sesión del Comité de Fiscalización, quedando constancia en el acta respectiva, la que incorpora como documento anexo el POF correspondiente al trimestre siguiente.

2 Mediante Resolución Exenta N° 55 de 8 de febrero de 2013, la Superintendencia creó el Comité de Regulación integrado por el Superintendente y los jefes de las Divisiones de Fiscalización, Autorizaciones y Estudios y Jurídica, que tiene por objeto definir los lineamientos para la creación de la regulación del sector, a la luz de los objetivos estratégicos y las prioridades institucionales definidas. La creación de normativa y estándares, se lleva a cabo mediante un procedimiento interno que le permite conocer al referido Comité las diversas iniciativas, resolviéndolas en forma sistemática y con una visión multidisciplinaria.

La SCJ determina las materias que se regularán en el año, mediante planes semestrales cuyas prioridades son establecidas mediante un instrumento que se ha denominado "Matriz de Regulación", donde se conjuga la necesidad de modernizar la regulación de una determinada materia en relación con la importancia que posee respecto de los bienes jurídicos y principios que debe resguardar la Superintendencia en su misión institucional.

Para la determinación del indicador anual, se consideran los proyectos de instrucciones de carácter general elaborados por la Superintendencia a partir de los ámbitos o materias definidos en los Planes de Regulación semestrales aprobados por el Comité de Regulación en el mes anterior al período de aplicación y en donde se definen las materias que serán objeto de consulta pública a través del sitio página web y que posteriormente pueden ser materializados en Circulares u Oficios Circulares. La aprobación de los Planes de Regulación semestrales es realizada en sesiones del Comité

de Regulación, quedando constancia en el acta respectiva los proyectos de instrucciones que serán elaborados en cada período. La medición del indicador a junio de 2013, considera la elaboración de tres proyectos de instrucciones de carácter general incorporadas en el Plan de Regulación del primer semestre. Para la estimación del cumplimiento del indicador anual, se considera la totalidad de los proyectos de instrucciones programados a desarrollar en los Planes de Regulación semestrales.

3 El procedimiento administrativo para la aplicación de sanciones contempla la presentación de la solicitud por parte de la División o Unidad que detecta la eventual infracción al Comité de Sanciones, integrado por el Superintendente y los jefes de las Divisiones de Fiscalización, Autorizaciones y Estudios y Jurídica, quienes en función del mérito de los antecedentes, determinan dar inicio o no al procedimiento sancionatorio, el cual se inicia mediante la notificación del Oficio de Formulación de Cargos a la respectiva sociedad operadora. Notificado dicho oficio, la sociedad operadora tiene un plazo de 10 días hábiles para realizar sus descargos. Pasado este plazo, se hayan presentado descargos o no, el caso se vuelve a presentar al Comité de Sanciones para que éste decida si se abre un período de prueba o se falla directamente con los antecedentes que constan en el expediente respectivo, en éste último caso se decide si se absuelve o se sanciona en mérito de los antecedentes que obran en el expediente. Si se abre término probatorio, éste es desarrollado por la División Jurídica. Vencido el término probatorio, el caso se presenta al Comité de Sanciones para que decida si se aplica una sanción o se absuelve en mérito de los antecedentes que obran en el expediente. En cualquiera de las hipótesis de absolución o sanción, se dicta una resolución que pone fin al procedimiento. El Comité de Sanciones comenzó a operar en el mes de octubre de 2012, por lo que los datos efectivos de los años 2010, 2011 y 2012, corresponden al tiempo de tramitación desde la fecha de formalización del proceso sancionatorio a la sociedad operadora hasta la fecha de emisión de la resolución. De acuerdo a esto, el indicador para el año 2014 permitirá medir el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio desde la fecha de la sesión del Comité de Sanciones que acoge la propuesta de inicio del proceso sancionatorio hasta la fecha de emisión de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora. Los datos Efectivo a junio de 2013 y Estimación 2013 fueron medidos aplicando dicha fórmula de cálculo. Su meta sería tramitar el 75% de los procesos sancionatorios en un tiempo menor o igual a 90 días corridos.

4 El indicador incluye autorizaciones de Planes de Apuestas, modificaciones societarias (porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumento de capital y cambios de estatutos de las sociedades), cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General, cambios de Directores de Juego y Directores de Área y modificación de la administración de servicios anexos. Cada tipología de autorizaciones que contempla el indicador tiene un plazo de respuesta diferenciado, que corresponde a:

- Cambios societarios: 80 días hábiles.

- Modificaciones a los Planes de Apuestas; Cambios de Directores de la Sociedad Operadora; Cambios del Gerente General, cambios de Directores de Juego y Directores de Área; y Modificación de la Administración de Servicios Anexos por terceros: 10 días hábiles.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con la emisión de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

5 Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia, en que se formulen consultas relativas al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, el desarrollo de los juegos de azar, los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, así como consultas relacionadas con las funciones de la Superintendencia y el estado de tramitación de reclamos. La meta 2014 para consultas considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 10%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas a lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Para la meta año 2014 y en relación con la estimación año 2013, se considera un incremento del porcentaje de resolución de consultas en un plazo de 30 días o menos, pasando de 92% a 93%.

6 Los reclamos de los clientes a los casinos de juego se realizan en primera instancia directamente en los casinos. En caso de disconformidad con la respuesta del casino de juego, los clientes pueden recurrir en segunda instancia a la Superintendencia. Para la meta año 2014 se considera un incremento del volumen de ingresos de un 10%, en consideración a una mayor difusión del procedimiento de tramitación de reclamos. En relación con la estimación año 2013, se considera un incremento del porcentaje de resolución de reclamos en un plazo de 90 días o menos, pasando de 77% a 79%. Se entiende por reclamo respondido la fecha de emisión del oficio de respuesta al reclamante.

7 La ejecución de la fiscalización contempla minimizar los riesgos de los casinos de juego desde la perspectiva de la SCJ, resguardando la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional. Se consideran todos los tipos de fiscalizaciones: a) planificadas, que se realizan tanto en oficina como en los propios casinos de juego, b) no planificadas que considera a todas aquellas fiscalizaciones que se generan por requerimiento o se practican de oficio, c) de información operacional y d) Supervisión Basada en Riesgos (SBR). Para el año 2014 estarán en operación 17 casinos. Dentro de las planificadas están incorporadas 4 fiscalizaciones que requieren visita a terreno referidas a proceso de certificación de inicio de operaciones de un nuevo casino.

8 Dentro de las materias incorporadas en el Plan Operativo de Fiscalización (POF), se contempla fiscalizar que los ingresos provenientes del juego estén correctamente declarados, ya que éstos tienen una directa relación con la recaudación de impuestos al juego que se entera a las arcas fiscales. Esta información se encuentra incorporada en los informes de operación mensual de los casinos de juego y el revisar en el menor tiempo posible esta información posibilita que éstos corrijan oportunamente potenciales errores en el pago del respectivo impuesto